

**Farní charita Litomyšl**

Podpora pěstounské rodiny
Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
Tel.: 461 619 183, 739 344 699
IČO: 47489839; DIČ: CZ47489839
ppr@lit.cz, www.litomysl.charita.cz

Pravidla pro podávání stížností

Pravidla pro podávání a řešení stížností

Všechny osoby, které využívají služby Podpora pěstounské rodiny, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby vedoucímu služby nebo řediteli Farní charity Litomyšl.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně (osobně nebo telefonicky)
- písemně (předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, předáním písemné stížnosti prostřednictvím třetí osoby)
- anonymně (vhozením dopisu do označené poštovní schránky, která je umístěna na vratech vedle hlavního vchodu do Lidového domu).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše 30 dnů od jejího přijetí.

V případě anonymní stížnosti bude odpověď zveřejněna na vývěsce před Lidovým domem a to po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se proti jejímu řešení můžete odvolat vyššímu nadřízenému.

Lze se odvolat:

- k ředitelce Farní charity Litomyšl – Bělidla 392, 570 01 Litomyšl,
- k řediteli nebo prezidentovi Diecézní charity Hradec Králové – Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové,
- k Veřejnému ochránci práv – Údolní 39, 602 00 Brno, nebo na Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.